



Ansprechperson  
Regula Heller  
T +41 31 511 38 41  
regula.heller@anq.ch

An die  
Klinik - Direktionen und  
ANQ-Messverantwortlichen  
der Psychiatrischen Kliniken Erwachsene

Bern, 25. Januar 2017

## **BEFRAGUNG PATIENTENZUFRIEDENHEIT IN DER PSYCHIATRIE ERWACHSENE MIT DEM ANQ-KURZFRAGEBOGEN**

### **Informationen zur Umsetzung nationalen Befragung ab Herbst 2017**

---

Sehr geehrte Damen und Herren

Gerne informieren wir Sie über die wichtigsten Ergebnisse der Testverfahren und die ersten Meilensteine der Umsetzung der Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie sowie die ab Mitte 2017 geltenden Taxzuschläge.

#### **Ergebnisse der Testverfahren**

Im [Schreiben vom 27. September](#) 2016 wurden Sie im Detail über die durchgeführten Testverfahren mit dem ANQ-Kurzfragebogen Psych informiert. Im November wurden dem fachübergreifenden Qualitätsausschusses Patientenzufriedenheit (QA-PatZu) die Ergebnisse der Testverfahren von der Charité Berlin präsentiert und er hat Empfehlungen zuhanden des Vorstands erarbeitet.

Die Ergebnisse der in 14 Kliniken der Psychiatrie durchgeführten Pilotbefragung attestieren dem ANQ-Kurzfragebogen gute testtheoretische Kennzahlen und weisen darauf hin, dass das Konstrukt „Patientenzufriedenheit“ mit hoher Konsistenz gemessen wird. Alle drei getesteten Antwortskalen (5er verbal Skala, 7er- und 11er Skala) wiesen ähnliche Verteilungswerte auf, die Deckeneffekte lagen bei allen drei Skalen sehr nahe beieinander. Da keine der drei Antwortskalen eine klare Überlegenheit zeigte, wurde die 5er verbale Skala gewählt. Diese Skala zeigte sich in der Pilotbefragung im Akutbereich basierend auf einer stabilen Datenlage als Favorit. Sie finden den ANQ-Kurzfragebogen Psych V.1.0 in der Beilage.

Aufgrund der eher schwachen Datenlage in der Pilotbefragung konnten zum Einfluss potenzieller Confounder keine eindeutigen Erkenntnisse gewonnen werden. Des Weiteren zeigte sich, dass die Aufbereitung der BFS-Daten und die Weiterleitung an das Auswertungsinstitut für die Pilotkliniken mit hohem Aufwand verbunden waren.



Im Anschluss an die erste Durchführung der Zufriedenheitsmessung im Herbst 2017 werden die patientenseitigen Variablen, Alter, Geschlecht, Versicherungsstatus und subjektiver Gesundheitseinschätzung hinsichtlich ihres Einfluss auf die Patientenzufriedenheit erneut geprüft.

Der ausführliche Abschlussbericht zur Durchführung sowie den Ergebnissen der Testverfahren wird im Frühling 2017 auf der Webseite des ANQ in den drei Landessprachen aufgeschaltet.

### **Informationsveranstaltungen zur Einführung der Patientenzufriedenheitsmessungen**

Wie angekündigt werden im März 2017 in allen Sprachregionen der Schweiz Informationsveranstaltungen zur Einführung der Patientenzufriedenheitsmessung durchgeführt. Dabei werden Sie ausführlich über die Ergebnisse der Testverfahren, das Konzept der ANQ-Patientenzufriedenheitsmessungen sowie die Organisation der Messung informiert. In der Beilage finden Sie das Programm sowie den Veranstaltungsort, über den folgenden Link gelangen Sie zu den Anmeldeformalitäten [https://de.surveymonkey.com/r/INFO\\_PATZU\\_PSY](https://de.surveymonkey.com/r/INFO_PATZU_PSY).

### **Umsetzung der ersten nationalen Patientenzufriedenheitsmessung Herbst 2017**

Die erste Patientenzufriedenheitsmessung in der Psychiatrie wird im September bis November 2017 durchgeführt. Eingeschlossen werden alle stationären Patientinnen und Patienten der Erwachsenenpsychiatrie (ohne Forensik), die während diesen drei Monaten austreten. Der ANQ-Kurzfragebogen wird nach 2 bis maximal 7 Wochen nach Klinikaustritt postalisch zugestellt.

Ab dem Jahr 2018 wird die Erhebung in den Monaten April bis Juni durchgeführt, da sich dieser Zeitraum erfahrungsgemäss besser eignet.

Für die operative Abwicklung der Messung sind die beiden Befragungsinstitute hcri AG und MECON GmbH beauftragt. Die Kliniken haben jedoch die Möglichkeit, für die Abwicklung der Messung ihr bisheriges Befragungsinstitut für die umfassende Befragung zu beauftragen. Für die national vergleichende Auswertung und die Berichterstattung ist das ESOPE<sup>1</sup> mandatiert.

Der ANQ-Kurzfragebogen kann aufgrund seiner Kürze (6 Fragen) eine umfassende Patientenzufriedenheitsbefragung nicht ersetzen, daher empfiehlt der ANQ den Kurzfragebogen mit einem umfassenden Instrument zu kombinieren. Dies hat sich bereits in vielen Spitälern und Kliniken bewährt.

### **Taxzuschläge ab Juli 2017**

Die Zufriedenheitsbefragung der erwachsenen Patientinnen und Patienten im stationären Bereich der Psychiatrie (ohne Forensik) ist Bestandteil des ANQ-Messplans 2016 – 2018 und wird ab 2017 national umgesetzt. Diese zusätzliche Messung wird über den Betrag von CHF 2.90 pro stationär austretende Patientin/Patienten finanziert. Gemäss den [Grundsätzen & Abrechnungsmodalitäten für die stationäre Psychiatrie](#) kann dieser Betrag ab Juli 2017 für zwei Jahre über einen Taxzuschlag bei den Kostenträgern geltend gemacht werden. Der Betrag wird wie folgt aufgeteilt: Versicherer 45%: CHF 1.30, Kantone 55%: CHF 1.60.

Nach Ablauf dieser Übergangsfinanzierung im Juli 2019, werden von den Kostenträgern keine separaten Taxzuschläge mehr geleistet, die Abgeltung erfolgt dann über die Tarife (siehe Beilage: Anhang 5a des Nationalen Qualitätsvertrages).

---

<sup>1</sup> ESOPE : Institut universitaire de médecine sociale et préventive (IUMSP), CHUV & Université de Lausanne



Falls Sie weitere Informationen benötigen oder Fragen haben, so kontaktieren Sie bitte Frau Regula Heller, Telefon 031 511 38 41, [regula.heller@anq.ch](mailto:regula.heller@anq.ch) oder Frau Johanna Friedli, Telefon 031 511 38 47, [johanna.friedli@anq.ch](mailto:johanna.friedli@anq.ch).

Freundliche Grüsse

ANQ

Regula Heller  
Leitung Akutsomatik  
Projektleiterin Patzu fachübergreifend

Dr. Johanna Friedli  
Leitung Psychiatrie

Beilagen: ANQ-Kurzfragebogen Psych V.1.0  
Programm Informationsveranstaltung März 2017  
Nat. Qualitätsvertrag, Anhang 5a: Zuschläge der Versicherer und Kantone an die  
Psychiatriekliniken und Beiträge der Psychiatriekliniken an den ANQ